EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

„Charitní sdružení Děčín“, z.s., Zbrojnická 779/7, 405 02, Děčín IV - Podmokly
Projekt „Pryč s dluhy“, reg. č. CZ-03-2-60/0-0-/0-0-/16_052/0007778, který je financován z Operačního programu Zaměstnanost

ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

„PRYČ S DLUHY“

Autor: Bc. Aneta Hlaváčová

Obsah

1 Popis projektu 4
1.1 Klíčové aktivity 4
2 Rizika projektu 6
2.1 Nezájem o účast v projektu a migrace 6
2.1.1 Realizace návrhů řešení 6
2.2 Míra spolupráce s některými institucemi (či FO/věřitelé, obecní úřady,…) bude nízká – možná ovlivněnost předsudky a odlišnými zájmy 7
2.2.1 Realizace návrhů řešení 7
2.3 Nestabilita personálního obsazení (nemoc, mateřská a rodičovská dovolená, odchod z finančních důvodů,..) 8
2.3.1 Realizace návrhů řešení 8
2.4 Legislativní změny ovlivňující průběh projektu 8
2.4.1 Realizace návrhů řešení 8
3 Shrnutí současného stavu 9
3.1 Indikátor 60000 : Celkový počet účastníků 9
3.1.1 Popis hodnoty 10
3.1.2 Míra naplnění indikátoru 60000 10
3.2 Indikátor 67001 : Kapacita podpořených služeb 11
3.3 Indikátor 67010 : Využívání podpořených služeb 11
3.4 Popis hodnoty: 11
3.4.1 KA1 – OSP (odborné sociální poradenství) 11
Současné naplnění dílčí části indikátoru 12
3.5 KA2 – Workshopy 14
3.5.1 Současné naplnění dílčí části indikátoru 14
3.6 KA3 – Internetová poradna 18
3.6.1 Současné naplnění dílčí části indikátoru 18
3.7 KA4 – Oddlužení 20
3.7.1 Současné naplnění klíčové aktivity 20
3.8 Indikátor 80500: Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních) 21
3.8.1 Současné naplnění indikátoru 80500 21

4 Doporučení 22

1 Popis projektu

Projekt „Pryč s dluhy“ je zaměřen na snížení zadluženosti, na rozvoj informovanosti a na aktivizaci obyvatel sociálně vyloučených lokalit v oblasti města Děčín. Projekt cílí na řešení nepříznivé sociální situace, ve které se dané osoby nacházejí za účelem začleňování a zaměstnatelnosti daných osob na trhu práce. To vše prostřednictvím zaměření nejen na dluhovou prevenci a posílení finanční gramotnosti, ale taktéž poskytováním proti-dluhového poradenství. V rámci projektu jsou vytvořena kontaktní poradenská místa v sociálně vyloučených lokalitách a internetová poradna. Jedním z cílů projektu je podpořit celkem 900 osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách. Projekt byl zahájen 1.1.2018, přičemž doba trvání 36 měsíců, tj. do 31.12.2020. Projekt nevytváří žádné peněžní příjmy a je financován ex-ante.

Cílovou skupinou projektu jsou osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách. Jednou z charakteristik těchto obyvatel je vysoká míra zadluženosti. Tento negativní fakt se zároveň prolíná s vysokou mírou nezaměstnanosti či dokonce s nezaměstnatelností obyvatel, kteří v SVL žijí. Míra nezaměstnanosti se u těchto osob pohybuje mezi 90-100%. Příčinou problému zadluženosti těchto obyvatel často bývá nízká nebo žádná finanční gramotnost, konzumní způsob života, nedostatečná osvěta a neznalost práv a povinností a mnoho dalších faktů. Další cílovou skupinou projektu jsou zvlášť zranitelní spotřebitelé nebo budoucí spotřebitelé, osoby ohrožené chudobou s kumulovanými problémy, osoby zadlužené či předlužené.

1.1 Klíčové aktivity

Klíčová aktivita 1: OSP

Cílem klíčové aktivity č. 1 bylo primárně vybudování dvou nových kontaktních center v centru SVL města Děčína. Další náplní této klíčové aktivity je souhrnně v období let 2018-2020 podpořit celkem 600 obyvatel, a to prostřednictvím telefonických, osobních a emailových konzultací. Výstupem této klíčové aktivity jsou prozatím dvě nově vzniklá kontaktní místa, a to v Boleticích nad Labem a na Starém Městě, skýtající prostor pro poskytování odborného sociálního poradenství, tak aby byla zachována anonymita klientů. Dále jsou vybaveny propagačními materiály, uzamykatelnou kartotékou na dokumentaci klientů, záznamové archy, statistiky a výkazy práce sociálních pracovníků. Dle harmonogramu měla terénní fáze (sběr dat) vznikat od dubna 2018, což se u této KA podařilo překonat, jelikož poradenství bylo klientům poskytováno již od ledna 2018. Záznamové archy, které jsou jedním z výstupů a podkladem pro statistické údaje, jsou tak sbírány již od výše zmíněného ledna 2018.

Klíčová aktivita 2: Workshopy

Cílem klíčové aktivity č. 2 bylo poskytovat účastníkům workshopů praktický nácvik dovedností potřebných v závazkových vztazích a posílení kompetencí v dluhové oblasti. Další náplní této oblasti je souhrnně v období let 2018-2020 podpořit celkem 100 účastníků v rámci 12i workshopů finanční a dluhové gramotnosti. Za období duben 2018 – prosinec 2020 se podařilo realizovat 12 workshopů zaměřené jednotlivě na tato témata:

- Workshop 1: Peníze v rodině
- Workshop 2: Dluhy v rodině
- Workshop 3: Exekuce v rodině
- Workshop 4: Oddlužení
- Workshop 5: Bydlení bez dluhů
- Workshop 6: Rodina a peníze
- Workshop 7: Rodinné finance
- Workshop 8: Rodina a peníze 2
- Workshop 9: Bydlení bez starostí aneb (ne)zadlužená domácnost
- Workshop 10: Finanční gramotnost v praxi
- Workshop 11: Dluhy si nevybírají
- Workshop 12: Strasti dluhové pasti

Výstupem z těchto workshopů jsou prezenční listiny, záznamové archy, účastnické listy, fotodokumentace, pracovní výkaz lektora, testy a konkrétní pracovní materiály z workshopů.

Klíčová aktivita 3: Internetová poradna

Cílem klíčové aktivity č. 3 bylo zodpovídání dotazů v rámci internetové poradny, vklad a správa archivu. Další náplní této činnosti je souhrnně v období let 2018 – 2020 podpořit celkem 200 obyvatel sociálně vyloučených lokalit a realizovat tak 200 konzultací prostřednictvím internetu. Výstupem této KA jsou záznamové archy, web IP, výkazy práce poradců, statistiky návštěvnosti a dotazů.

Klíčová aktivita 4: Návrhy na oddlužení

Cílem klíčové aktivity č. 4 je poradenství, příprava a sepis insolvenčních návrhů a následná podpora po podání návrhu na povolení oddlužení k příslušnému krajskému soudu. Další náplní této činnosti je souhrnně v období let 2018 – 2020 podpořit celkem 60 obyvatel SVL. Výstupem této KA jsou záznamové archy, statistika, výkazy práce a sepsané návrhy na oddlužení.

Klíčová aktivita 5: Evaluace

Klíčová aktivita č. 5 se prolíná celým obdobím realizace projektu. Klade si za cíl šetření a vyhodnocení projektu nejen při jeho ukončení v roce 2020, ale také v průběhu formou

průběžných evaluačních zpráv. Výstupem této KA jsou evaluační plán, pracovní výkaz, již zmíněné průběžné evaluační zprávy a závěrečná zpráva.

2 Rizika projektu

V rámci evaluace jsou zároveň sledována rizika projektu, návrhy řešení a to, jak s nimi organizace pracuje.

2.1 Nezájem o účast v projektu a migrace

Jedním z rizik, které byly stanoveny v rámci evaluačního plánu, bylo riziko malého zájmu o účast v projektu a migrace. Zároveň byly v rámci tohoto plánu stanoveny tyto návrhy řešení:

- S ohledem na to, že realizátor projektu provozuje službu OSP a Asistenční služby pro rodiny s dětmi, bude terénním pracovníkům druhé služby představen projekt a tito budou při práci v SVL informovat potenciální účastníky o účast v projektu
- Projekt bude zveřejněn na webu organizace, sociálních sítích, letácích, které budou rozneseny do SVL a prezentován v rámci komunitního plánování prac. skupiny Osoby v krizi.
- V SVL bude výrazně posílena terénní práce a ta bude koordinována Koordinátorem terénních prací (pracovník obce)
- Žadatel je v kontaktu s organizacemi, kterým osoby v SVL důvěřují

2.1.1 Realizace návrhů řešení

- V SVL byla posílena terénní práce, v režii Koordinátora terénních prací – Bc. Jana Chroustovská, spadající pod město Děčín.
- Klíčová aktivita č. 2 - workshopy
    - příjemce projektu spolupracuje s organizací Indigo a Cinka, kde byli terénním pracovníkům také předány letáčky propagující projekt „Pryč s dluhy“
    - Letáčky propagující workshopy byly vkládány do schránek obyvatel Boletice nad Labem a obyvatel části města Děčín Staré Město
    - Workshopy byly publikovány na webovém portálu www.chsd.cz a na sociální síti Facebook
    - *Dále byly workshopy publikovány těmito způsoby:*
        - na komunitním plánování: Osoby v krizi
        - v sídle organizace a pobočkách
        - projekt byl představen terénním pracovníkům Asistenční služby pro rodiny s dětmi. Ti projekt představili svým klientům a dále přes službu Doprovázení pěstounů
        - Publicita ostatní: Den bez dluhů 12.11.2018, Den zdraví a služeb 4.10.2018

- Klíčové aktivity č. 1,3 a 4 – OSP, internetové dotazy, návrhy na oddlužení
  - příjemce projektu spolupracuje s organizací Indigo a Cinka, kde byli terénním pracovníkům také předány letáčky propagující projekt „Pryč s dluhy“
  - Letáčky propagující projekt „Pryč bez dluhů“ a nabízené klíčové aktivity byly vkládány do schránek obyvatel Boletice nad Labem a dány do základní školy v Boleticích nad Labem
  - Letáčky propagující projekt „Pryč bez dluhů“ a nabízené klíčové aktivity byly vkládány do schránek obyvatel Starého Města a dány do družiny základní školy na Starém Městě a do čekáren lékařů v téže oblasti města Děčín
  - letáčky propagující projekt „Pryč bez dluhů“ a nabízené klíčové aktivity byly doneseny na Úřad Práce města Děčín
  - Projekt „Pryč bez dluhů“ byl publikován na webovém portálu www.chsd.cz a na sociální síti Facebook
  - *Dále byl projekt „Pryč s dluhy“ publikován těmito způsoby:*
    - V sídle organizace a na pobočkách
    - Přes asistenční službu naší organizace, přes činnost Doprovázení pěstounů naší organizace
    - Publicita ostatní: Den bez dluhů 12.11.2018, Den zdraví a služeb 4.10.2018

2.2 Míra spolupráce s některými institucemi (či FO/věřitelé, obecní úřady,…) bude nízká – možná ovlivněnost předsudky a odlišnými zájmy

- Rozpoznání motivů nespolupráce, změna: informováním, vyjasňováním, přesvědčováním či jiným způsobem (např. uvést případnou spolupráci jako pozitivní příklad v médiích)
- Personál bude mít k dispozici pro řešení svých pracovních potíží kromě pracovních porad i metodické poradenství a supervizi.

2.2.1 Realizace návrhů řešení

- Projekt byl několikrát prezentován v rámci komunitního plánování prac. skupiny Osoby v krizi, a to v termínech: v r. 2018: 30.1., 27.2., 20.3., 17.4., 24.5., 19.6., 24.7., 16.10. a 13.12., v r. 2019: 22.1., 19.3.,16.4.,28.5.,8.10.,5.11.,10.12., v r. 2020 v termínech 26.2.2020 na komunitním plánování a na akční skupině Ústeckého kraje, která proběhla 15.9.2020.
- Byla navázána spolupráce s těmito organizacemi: Cinka, Indigo, Agentura pro sociální začleňování
- Bylo realizováno celkem 120 pracovních porad
- V roce 2018 byly realizovány supervize ve dnech: 20.4.2018, 8.6.2018,30.10.2018 a 30.11.2018. V roce 2019 byly realizovány supervize ve dnech: 11.1., 15.3., 8.4., 6.-7.6., 17.6., 2.7., 20.9., 25.10., 13.12., další supervize dle dohodnutého termínu byly realizovány v r. 2020: 7.2., 17.2. individuální, 24.2. individuální, 3.3. individuální,

12.3., 16.3. individuální, 21.4. individuální, 24.4., 29.4., 29.7. individuální, 17.8. individuální, 4.9.

- Proběhla komunikace s novým primátorem města Děčína a navázána spolupráce města při řešení problémů na Starém Městě
- Proběhla setkání se správci domů na Starém Městě
- Projekt byl představen v rámci komunitního plánování za ÚP Bc. Komové, vedoucí dávek hmotné nouze
- Projekt byl představen před Ministrem spravedlnosti JUDR. Robertem Pelikánem, Ph.D. při jeho návštěvě sociálně vyloučených lokalit SM a B a taktéž při stejné příležitosti primátorce města Mgr. Marii Blažkové

2.3 Nestabilita personálního obsazení (nemoc, mateřská a rodičovská dovolená, odchod z finančních důvodů,..)

- Organizace vytvoří systém zastupitelnosti, ve kterém v případě absence specialistů nastoupí dočasná intenzivní spolupráce ostatních pracovníků (i za cenu krátkodobých úvazků, zkrácených úvazků, DPP, či DPČ)
- Organizace si vede evidenci uchazečů o konkrétní pozici. Na vzniklou situaci reaguje okamžitě vypsáním VŘ. Organizace využívá i sociálních sítí při hledání zaměstnance.

2.3.1 Realizace návrhů řešení

- Systém zastupitelnosti je vytvořen
- Ačkoliv je vedena evidence uchazečů o zaměstnání, v současné chvíli se nikdo neuchází o pracovní pozici v projektu
- Po celou dobu projektu nevznikl problém se zastupitelností

2.4 Legislativní změny ovlivňující průběh projektu

- Poradci ve spolupráci s právními konzultanty budou monitorovat změny relevantních předpisů, vyhodnocovat vzhledem k projektu a seznamovat s nimi i ostatní zaměstnance.

2.4.1 Realizace návrhů řešení

- Poradci stále sledují legislativní změny, zvláště týkající se insolvenčního zákona a jeho již platné novely, dále legislativních změn týkajících se nezabavitelné výše, výše minimální mzdy, příspěvku na péči, dále dílčí změny týkající se oddlužení, např. změny formulářů, kalkulaček na justice.cz ad.

- Probíhala četná komunikace s Radkem Háblem, expertem na oblast oddlužení a zároveň zaměstnancem Agentury pro sociální začleňování

- Všechny změny relevantních předpisů jsou konzultovány v rámci porad týmu
- Všechny změny jsou konzultovány s právním konzultantem a garantem

3 Shrnutí současného stavu

Současný stav jednotlivých indikátorů je následující :

KÓD INDIKÁTORU	NÁZEV INDIKÁTORU	CÍLOVÁ HODNOTA	DATUM CÍLOVÉ HODNOTY	SOUČASNÝ STAV
60000	Celkový počet účastníků	60	31.12.2020	60 (100%)
67001	Kapacita podpořených služeb	12	1.1.2018	12 (100%)
67010	Využívání podpořených služeb	900	31.12.2020	1151 (127 %), z toho: • OSP 453 • Workshop 135 • Internetové dotazy 503 • Oddlužení KA4 60
80500	Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. Evaluačních)	1	31.12.2020	1 (100%)

3.1 Indikátor 60000 : Celkový počet účastníků

Výchozí hodnotou tohoto indikátoru je 0,000, přičemž cílovou hodnotou je 60 podpořených osob, které v rámci projektu získaly jakoukoliv formu podpory, bez ohledu na počet poskytnutých podpor. Každá podpořená osoba se v rámci projektu započítává pouze jednou bez ohledu na to, kolik podpor obdržela. Podpora je jakákoliv aktivita financovaná z rozpočtu projektu, ze které mají cílové skupiny prospěch, podpora může mít formu např. vzdělávacího

nebo rekvalifikačního kurzu, stáže, odborné konzultace, poradenství, výcviku, školení, odborné praxe apod.

3.1.1 Popis hodnoty

Tato hodnota je nastavena shodným číslem jako cíl KA4 s ohledem na charakter této aktivity. Právě zde je důvodný předpoklad překročení bagatelní podpory, přičemž vycházíme ze zkušeností žadatele s prací s klientem při sepisu návrhu na oddlužení. Tento indikátor byl nastaven dle zkušeností žadatele s poradenstvím v oblasti oddlužení.

Obsahuje zpracování insolvenčních návrhů pro obyvatele SVL včetně poskytování informací o oddlužení.

3.1.2 Míra naplnění indikátoru 60000

Co se týče dosažení podpory min 40 hodin na jednoho účastníka projektu, podařilo toto množství naplnit u 60 ÚP, téměř ke konci projektu. Tento fakt lze přičítat pomalému nárůstu dlouhodobých opakovaných klientů zpočátku roku 2018, ale i r. 2019 a 2020, počáteční nedůvěře klientely k nové službě, k oddlužení a neudržení motivace pro oddlužení zvláště v období, kdy se musely dohledávat závazky, dále ve vyčkávání klientely na novelu insolvenčního zákona a mezitím změn např. v zaměstnanosti nebo fluktuaci klientely. V roce 2020 zejména koronavirová situace zapříčinila méně hodin podpory u mnoha osob podpořených v projektu, u kterých pak zůstala na výši bagatelní podpory. K těsnému naplnění velmi přispěla epidemiologická situace a opakované vyhlašování nouzového stavu v souvislosti s onemocněním Covid 19. Z tohoto důvodu byla obě kontaktní místa méně navštěvována formou osobních schůzek a zároveň byla více kontaktována prostřednictvím internetu a telefonu.

Mnoho účastníků s bagatelní podporou nevyjadřovalo potřebu více hodin podpory, zejména u odborného sociálního poradenství, kde se jednalo často i o jednorázové konzultace.

Návrhů na povolení oddlužení bylo celkem podáno za období let 2018 – 2020: 59, z toho jich bylo ke dni zpracování zprávy, tj. 24.1.2021 povoleno 60, schváleno 46, 14 v procesu schvalování. Ne u všech osob, kterým byl podán návrh na povolení oddlužení, byla překročena bagatelní podpora k tomuto datu. Vzhledem k tomu, že většina těchto osob i nadále využívá službu odborného sociálního poradenství organizace, je předpoklad, že i u nich by byla následně překročena bagatelní podpora, nicméně ne již v rámci projektu.

Míra naplnění indikátoru je v překročení bagatelní podpory 60 ke dni 31.12.2020, tj. 100 %. Z toho u 57 osob se jednalo o podporu, během které došlo k podání návrhu na povolení oddlužení. U 3 osob došlo k překročení bagatelní podpory bez podání návrhu.

3.2 Indikátor 67001 : Kapacita podpořených služeb

Výchozí hodnotou tohoto indikátoru je 0,000, přičemž cílovou hodnotou je 12. “Kapacita" je maximální počet osob, které může podpořená služba v danou chvíli obsloužit. Toto číslo bývá omezeno velikostí personálu či fyzickým místem. "Služba" je poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální či zdravotní situaci. "Podpořené" znamená, že dostaly finanční podporu z ESF. Cílová hodnota je součtem OK sociální služby a K fakultativních činností. Současná hodnota OK u služby OSP je 4. Cílová hodnota je 6. V rámci projektu se tedy jedná o navýšení o hodnotu 2 od 1.1.2018. Za tímto účelem jsme v srpnu 2017 v souladu s metodikou Ústeckého kraje požádali o navýšení okamžité kapacity. Tento indikátor byl naplněn od 1.1.2018.

3.3 Indikátor 67010 : Využívání podpořených služeb

Výchozí hodnotou tohoto indikátoru je 0,000, přičemž cílovou hodnotou je 900 podpořených klientů do 31.12.2020.

Počet osob, které využijí podpořenou službu či program během trvání projektu. ""Služba"" je poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální či zdravotní situaci. Využíváním je myšleno být doložitelně klientem (tj. každá osoba je uvedená pouze jednou) dle standardů využívaných pro danou službu. Osoby uvedené v tomto indikátoru nejsou účastníky, neboť nemají přímý prospěch z investice ESF, ale prospěch nepřímý. "Podpořené" znamená, že dostaly finanční podporu z ESF. Využíváním je myšleno být doložitelně klientem (tj. každá osoba je uvedená pouze jednou) dle standardů využívaných pro danou službu.

3.4 Popis hodnoty:

Většina podpořených osob z CS je uvedena v tomto indikátoru z důvodu jak nepřekročení bagatelní podpory, tak z důvodu anonymity klientů z KA1 (poskytování služby OSP), KA3 (internetová poradna). Celkem 900 je rozloženo takto:

- 600 osob - KA1
- 100 osob - KA2
- 200 osob - KA3

Evidence osob v rámci KA1 a KA3 bude probíhat formou dosavadní evidence klientů (samostatná tabulka evidence kontaktů, intervencí, čísla záznamového archu a jména klienta či uvedení: anonym, včetně záznamových archů (v případě KA1 u anonymních klientů anonymně, číselnou řadou). Evidence osob KA2 bude probíhat formou evidence účastníků workshopu (bude se vycházet z prezenčních listin).

3.4.1 KA1 – OSP (odborné sociální poradenství)

Klíčová aktivita projektu obsahující rozšíření stávající služby příjemce o 2 kontaktní místa OP v SVL města Děčín. Poskytnutí konzultací 600 klientům z cílové skupiny v dané oblasti. Metodami, které jsou při evaluaci u této klíčové aktivity použity, jsou:

- Dotazník pro ÚP

  - Cílem dotazníku je posoudit názor účastníků projektu na účinnost OSP. Jeho prostřednictvím jsou zjišťovány faktory, které ovlivňují jeho účinnost. Obsahuje několik otázek a je vyplňován na konci poradenství.
- Studium písemných pramenů
  - Cílem studia písemných pramenů (evidence klientů, evidence kontaktů a intervencí, tabulka oddlužení. Tímto způsobem jsou získána tato data:
    - Celkový počet ÚP na jednotlivých pracovištích v daném období
    - Počet ÚP s dluhovou problematikou
    - Počet opakovaných ÚP
    - Počet mužských a ženských ÚP
    - Počet emailových a telefonických konzultací
    - Počet odmítnutých ÚP

Současné naplnění dílčí části indikátoru

Za celé monitorovací období, tj. v období od 1.1.2018 do 31.12.2020 navštívilo kontaktní místa celkem 453 nových klientů. Klíčovou aktivitu č. 1 se tak podařilo naplnit na 75,5 %. Z celkového počtu nových klientů kontaktní místo na Starém Městě navštívilo nových klientů za celé monitorovací období 184, a to v rozložení 91 nových klientů za rok 2020, rok 2019 33 a 60 nových klientů za rok 2018. Kontaktní místo v Boleticích nad Labem navštívilo celkem za celé monitorovací období 269 nových klientů, a to v rozložení 135 za rok 2020, za rok 2019 62 nových klientů a za rok 2018 72 nových klientů.

Ve všech letech se objevil trend opakovaných klientů, v roce 2019 byl celkový počet konzultací díky tomu 459, v roce 2020 činil celkový počet konzultací 410.

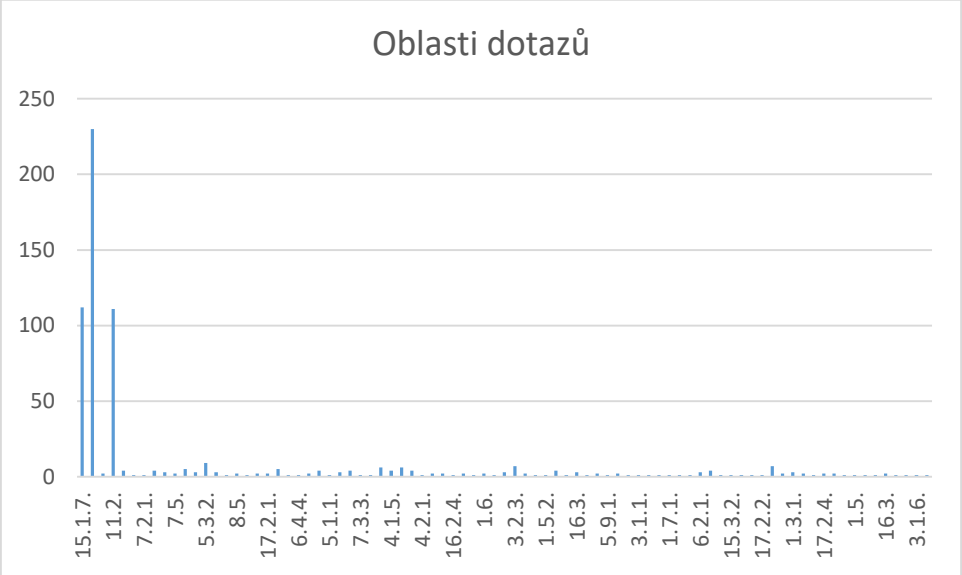
Pokud rozdělíme klienty dle pohlaví, pak zastoupení klientů mužského pohlaví činilo za rok 2018 50 nových klientů, za rok 2019 38 s za rok 2020 84(172 celkem), ženského 73 za rok 2018, 53 za rok 2019 a za rok 2020 135 (261 celkem). Více klientů (manželé, páry, sousedé, apod) činilo celkem za celé monitorovací období 20.

Co se týče druhu kontaktů (1. konzultace), činil celkový počet osobních kontaktů za rok 2018 104, za rok 2019 73 a za rok 2020 64 (celkem 241), telefonický r. 2018 25,r. 2019 16 a rok 2020 72(celkem 113) a emailových v r. 2018 3, v roce 2019 6 a v roce 2020 90(celkem 99).

Za celé monitorovací období bylo 0 odmítnutých klientů. Průměrná objednávací lhůta činila i v roce 2020 zhruba 1 týden, což přičítáme faktu, že pracoviště v Boleticích nad Labem i na Starém Městě je otevřeno pro osobní konzultace pouze jeden den v týdnu (Boletice nad Labem – každé úterý 9:00 – 16:00, Staré Město – každý čtvrtek 9:00 – 16:00)

Dotazy mířily opět převážně do dluhové oblasti. Nejvíce dotazů za celé monitorovací období bylo ve všech letech z oblasti insolvenčního řízení (15.1.8., viz graf), další nejvíce početnou oblastí pak byla oblast exekucí (15.1.7, viz graf.).

Dalšími oblastmi dotazů včetně dotazů z oblasti oddlužení a exekucí byly níže uvedené oblasti v tomto počtu:



Z výše uvedeného vyplývá, že druhou a třetí nejpočetnější skupinou dotazů, jsou opět jako v předchozích letech dotazy z oblasti bydlení (5.3.2) a dotazy z oblasti problematiky zadlužování (11.2).

Co se týče otázky spokojenosti a sebehodnocení ÚP k dluhové situaci, pak se nedá z vyplněných dotazníků vyvozovat relevantní závěry z hlediska jejich nedostatečného počtu vzhledem k celkovému počtu nově příchozích klientů. Sebehodnocení k dluhové situaci a dotazník ohledně spokojenosti se službou a s poradcem vyplnil pouze zanedbatelný počet z celkového počtu klientů.

K nenaplnění absolutní hodnoty nových klientů, tj. 600, která byla nastavena na počátku projektu, velmi přispěla epidemiologická situace a opakované vyhlašování nouzového stavu v souvislosti s onemocněním Covid 19. Z tohoto důvodu byla obě kontaktní místa méně navštěvována formou osobních schůzek a zároveň byla více kontaktována prostřednictvím internetu a telefonu. Díky nové celostátní situaci se objevil nový trend, kdy ačkoliv se nepodařilo naplnit tuto klíčovou aktivitu na 100%, u ostatních aktivit byly počty podpořených osob překročeny.

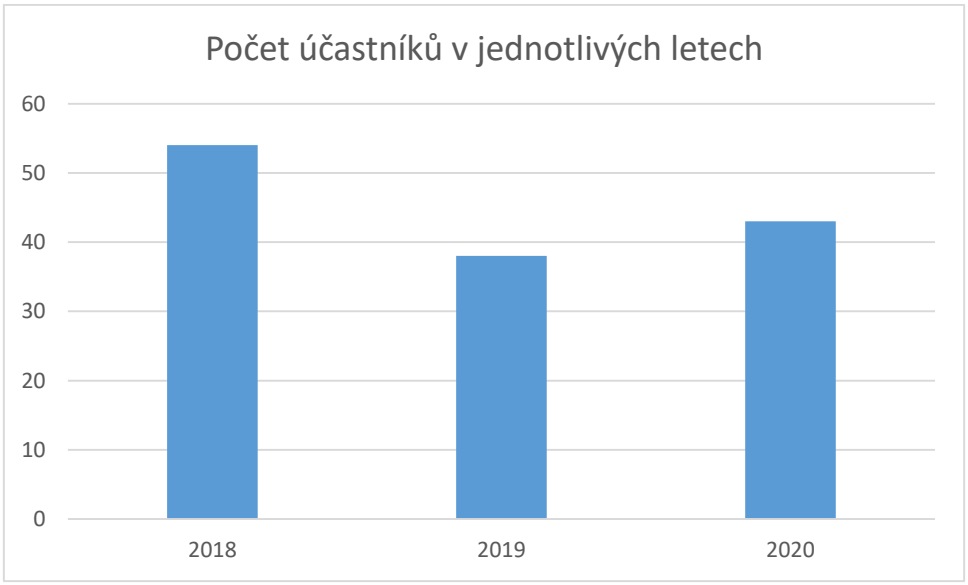
3.5 KA2 – Workshopy

- Klíčová aktivita projektu, jejímž obsahem jsou workshopy praktické finanční a dluhové gramotnosti pro obyvatele SVL. Celkový počet klientů 100. Metodami, které jsou u KA2 použity, jsou:
- Dotazník/test pro ÚP
    - Cílem dotazníku je posoudit názor ÚP na účinnost KA2. Jsou zjišťovány faktory, které ovlivňují její účinnost. Dotazník obsahuje několik otázek a je vyplňován na konci workshopu. Zkoumá oblasti, kterých se workshopy týkají, a to:
        - Posílení rezistence vůči finančním společnostem, rodině, blízkým a sobě samým
        - Bezpečné podepisování dokumentů
        - Důležité náležitosti smluv
        - Zjišťování názorů ÚP na účinnost workshopu a dluhové poradenství, posoudit jejich úroveň angažovanosti, motivace a jejich aktivity
- Hodnotící karta pro školení
    - Cílem karty je posoudit spokojenost ÚP a vyhodnotit workshop z věcného hlediska. Metoda je využívána u jednotlivých workshopů. Je používán list s uzavřenými otázkami, které se týkají orientace v cílech školení, kvality poskytnutých informací, praktického uplatnění poznatků, schopností školitele, atd.
- Pozorování
    - Evaluátor se účastní jednotlivých workshopů, přičemž přihlíží samotnému workshopu a píše si poznámky v průběhu. Zaměřuje se na reakce účastníků vůči jednotlivým aktivitám, na to, kolik účastníci potřebují času, na celkovou pozornost a zapojení se do workshopu a také na reakce účastníků při přehrávání scén na předem stanovená témata.
- Hodnocení dalších dokumentů
    - Dalšími dokumenty se myslí například správnost sepsání žádosti o splátkový kalendář, vyplnění složenky, apod.

3.5.1 Současné naplnění dílčí části indikátoru

V současné chvíli je tato dílčí část indikátoru splněna na 135 %. Workshopů bylo v období od 1.1.2018 do 31.12.2020 realizováno celkem 12. Workshopů se ve větší míře účastnily ženy.

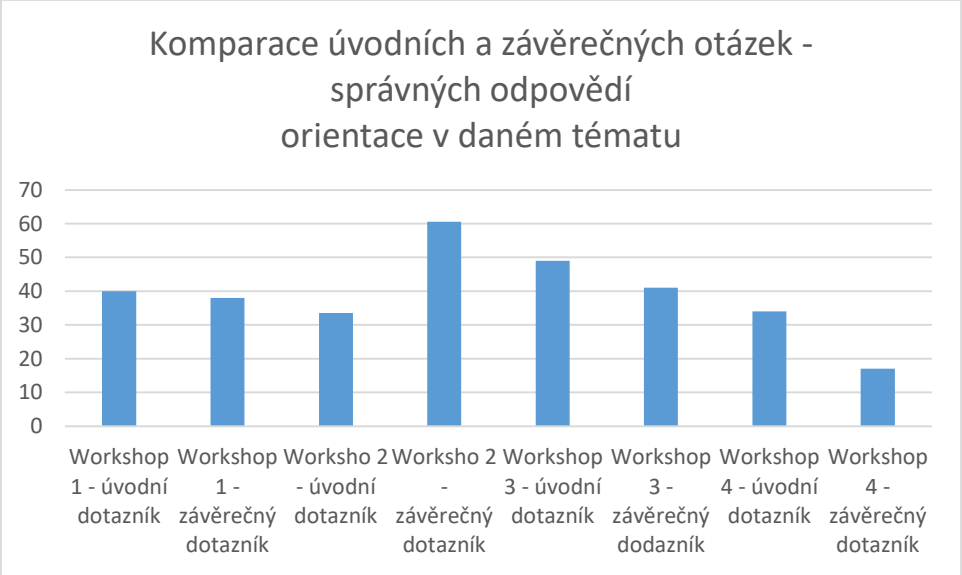
Počet účastníků na jednotlivých workshopech v průběhu let 2018 - 2020



Co se týče angažovanosti ÚP a jejich aktivity v průběhu workshopů v roce 2018, lze říci, že nejvyšší aktivitu vykazovali při workshopech na téma exekuce a oddlužení. Zde se ÚP hodně zajímali, dávali lektorovi kurzu doplňující otázky a zapojovali se do diskuze. Ačkoliv se jednalo o témata, o která jevili ÚP největší zájem, z úvodních a závěrečných dotazníků vyplývá, že se jedná zároveň o témata, ve kterých se ÚP nejméně orientují. Orientace ÚP v daném tématu jednotlivých workshopů byly zjišťovány přiřazováním pojmů k jejich „definicím“. Tato témata byly stejná jak v úvodním, tak závěrečném dotazníku, aby šlo dobře posoudit jejich orientaci.

Ukázalo se, že nejvíce dobře přiřazených pojmů se objevilo na konci workshopu č. 2, který byl na téma finanční gramotnost, zaměřeno na dluhy v rodině rodinný rozpočet. V této oblasti se zdáli být ÚP dobře orientováni.

U témat exekuce a oddlužení (workshop 2 a 3) se objevil nový trend, že dotazníky, kde měli ÚP přiřazovat správné odpovědi k jednotlivým pojmům, často nepřiřadili vůbec. Tyto nepřiřazené hodnoty byly v grafech označeny jako „nezodpovězeno“, avšak zde v průběžné evaluační zprávě byly pro snazší celkové vyhodnocení přiřazeny pod „špatnou odpověď“.

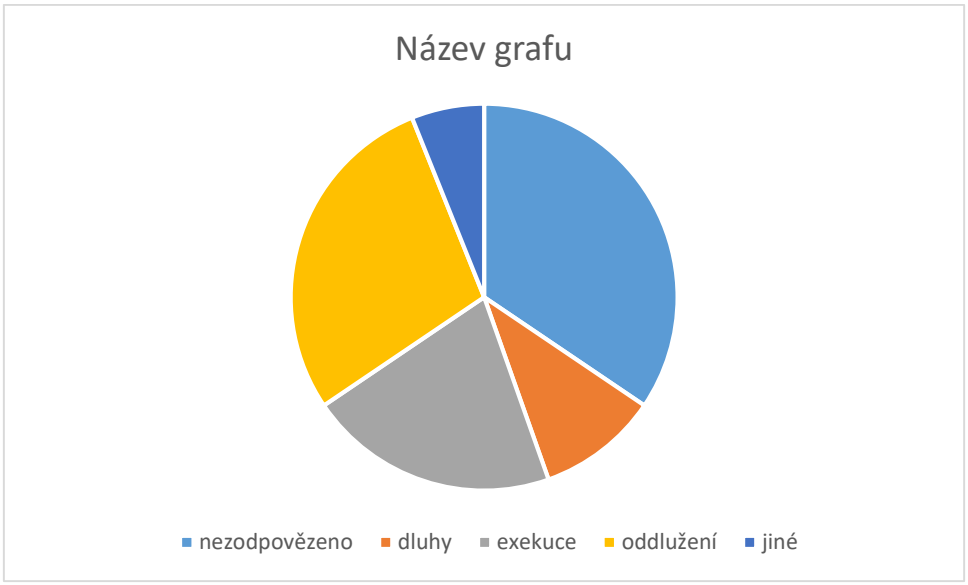


Nedá se tedy říci, že by se ÚP velmi dobře v tématech orientovali i po skončení workshopu. Nicméně lze konstatovat, že jsou lépe informováni a mají lepší orientaci v tom, kam se mohou obrátit v případě, že by potřebovali s něčím z dané oblasti pomoci, či se informovat. Toto vyplynulo ze závěrečné odpovědi na otázku „Napište, co můžete využít/využijete z dnešního workshopu v běžném životě. Objevili se odpovědi typu „dluhy“, „exekuce“, „vše“, vyškrtnutí věcí ze soupisu“, výpis z centrální evidence exekucí“, „insolvence“, vím, kam se můžu obrátit“, apod.

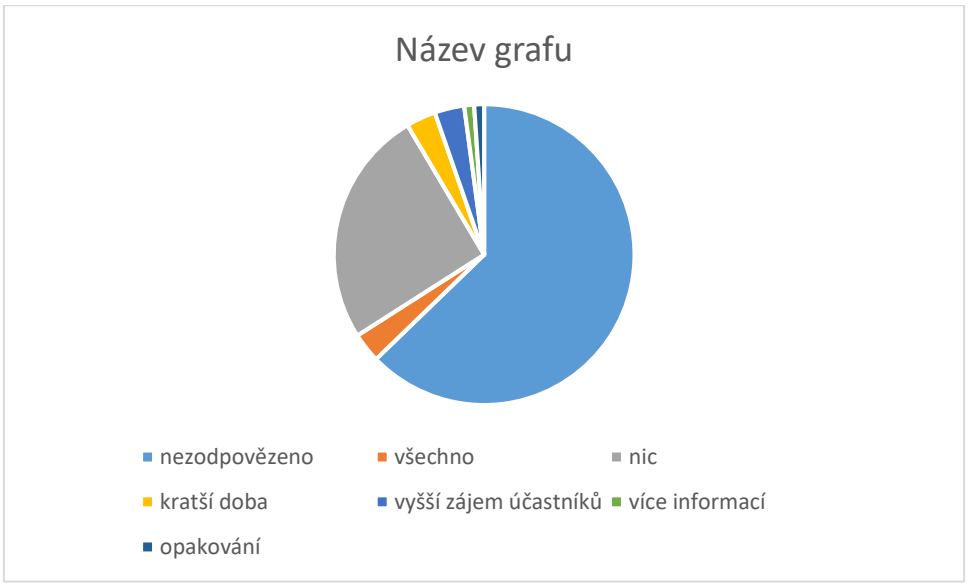
V letech 2019 a 2020 již na základě doporučení z evaluační zprávy roku 2019 nebyla KA2 hodnocena formou vyplňování znalostních dotazníků, pouze na základě pozorování a vyplnění krátkého závěrečného dotazníku.

S lektorem workshopu se zdáli být účastníci workshopů po celou dobu monitorovacího období spokojeni, konstantní odpovědí na otázku „Jak byste popsali lektora workshopu“ byly odpovědi „milý“, pozorný“, „hodný“ a vstřícný“.

Co se týče zájmu o další workshopy, 83 ÚP (61,4 %) odpovědělo na otázku „Chcete se účastnit dalšího workshopu na jiné téma?“ „ANO“. Největší zájem pak vyplývá z otázky “Jakého tématu dalšího workshopu byste se rádi účastnili“ o témata oddlužení a exekuce, viz graf níže:



Otázku „Co byste na workshopu změnili“ ÚP v roce 2018 nejčastěji nezodpověděli, případně odpovídali takto:



Obecně se dá KA2 shrnout tak, že nelze říci, že by ÚP byli o mnoho lépe orientováni v dané oblasti, na které daný workshop probíhal. Nicméně jsou lépe orientováni v tom, kam se mohou obrátit pro sepsání návrhu na oddlužení, návrhu na vyškrtnutí věcí ze soupisu, žádosti o splátkový kalendář, apod. Zároveň na konci workshopu týkajícího se bydlení bylo znát zvýšení povědomí účastníků o jejich právech a povinnostech vztahujících se k nájemnímu bydlení.

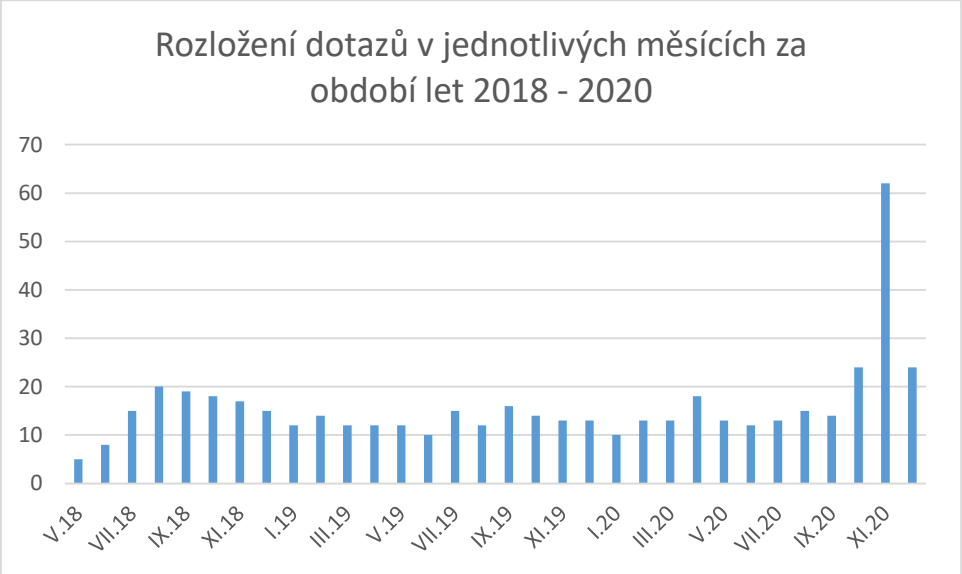
3.6 KA3 – Internetová poradna

Klíčová aktivita projektu, která skýtá podporu nových metod práce prevence a řešení zadluženosti: obsahuje provoz internetové poradny a archiv zodpovězených dotazů pro obyvatele SVL. Celkový počet účastníků: 200 Metodami, které jsou využívané u KA3, jsou:

- Studium písemných pramenů
  - Cílem studia písemných pramenů je zjištění statistických dat na základě:
    - Součtu zaslaných dotazů zjištěných v archivu
    - Zjištění počtu dotazů v jednotlivých oblastech, v kterých poradna zodpovídá
    - Zjištění průměrné lhůty, za kterou byl dotaz zodpovězen
- Webová otázka spokojenosti s odpovědí
  - Prostřednictvím otázky „Pomohla Vám naše odpověď?“, na kterou ze odpovědět pouze „ano“ či „ne“, je zjišťována spokojenost ÚP této klíčové aktivity

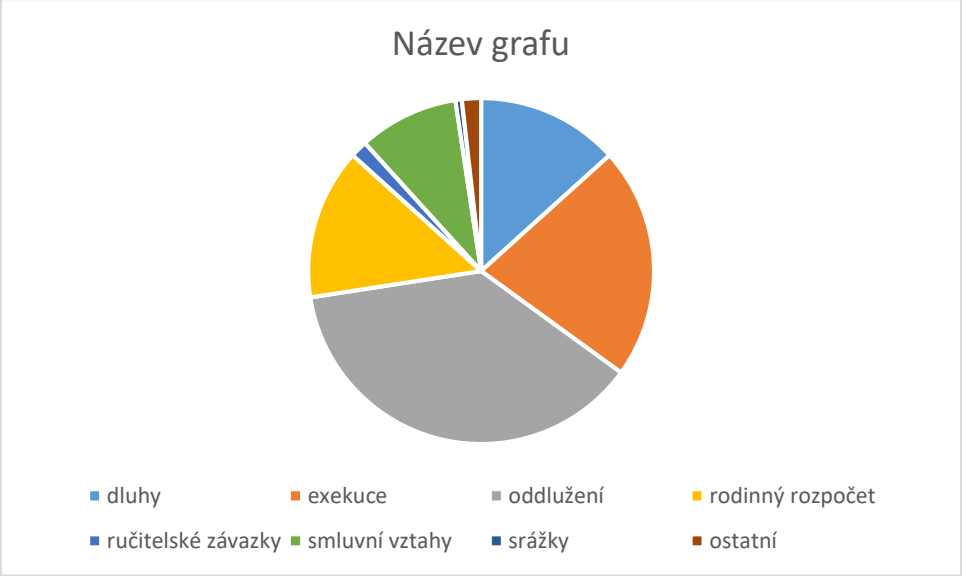
3.6.1 Současné naplnění dílčí části indikátoru

V období od 1.1.2018 do 31.12.2018 bylo položeno a zodpovězeno 117 dotazů. Za období od 1.1.2019 do 31.12.2019 bylo položeno 155 internetových dotazů. Za období od 1.1.2020 do 31.12.2020 bylo položeno 231 internetových dotazů. Celkem tedy bylo za celé monitorovací období položeno 503 internetových dotazů, klíčová aktivita č. 3 je naplněna a to v míře 251,5 %.



Internetová poradna byla spuštěna od 1.4.2018. Průměrná doba odpovědi na dotaz se z pěti dnů prodloužila na cca 7 dní.

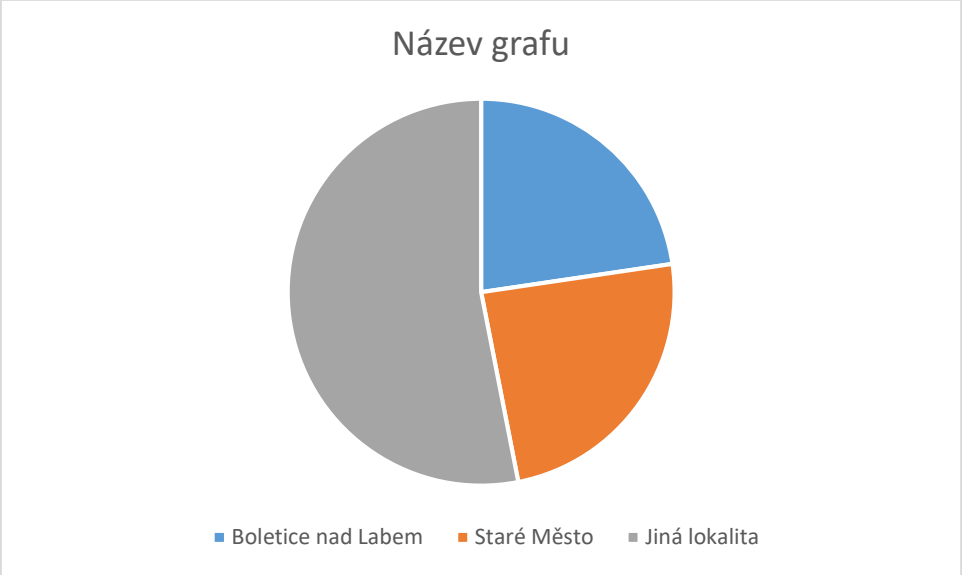
Oblastí dotazů do konce roku 2019 bylo celkem 7, v roce 2020 byla přidána oblast ostatní, kam se zařadili dotazy nespadající ani do jedné z ostatních oblastí. Rozdělení dotazů dle oblastí je následující:



Nejvíce dotazů bylo do internetové poradny zasláno z oblasti oddlužení, exekuce a dluhů.

Dotazníků spokojenosti bylo vyplněno celkem 16, a to 8 za rok 2018, + 6 za rok 2019 a +2 za rok 2020. v zastoupení pohlaví 5 mužů a 11 žen ve věku 18 – 60 let. Patnáct ÚP uvedlo, že se o projektu „Pryč s dluhy“ dozvěděli z letáku, jeden od známého a že jim odpověď pomohla (12) nebo částečně pomohla (ve dvou případech).

Pokud rozdělíme ÚP projektu v KA3 dle pohlaví, pak je zastoupení mužského pohlaví menší, jako ve všech ostatní klíčových aktivitách (muži 184 – 36,5 %, ženy 319 – 63,5 %). Rozdělení dle lokality je následující:



3.7 KA4 – Oddlužení

Klíčová aktivita zahrnuje zpracování insolvenčních návrhů pro obyvatele SVL včetně poskytování informací o oddlužení. Plánovaný počet kompletně zpracovaných návrhů pro CS: 60, celkem 36 měsíců. V předrealizační fázi mělo dojít k získání akreditace k oddlužení a rozšíření pojištění odpovědnosti. Tato fáze byla úspěšně realizována. V realizační fázi má docházet k podpoře klientů poradenstvím, přípravou a zpracováním insolvenčních návrhů, a k následné podpoře.

3.7.1 Současné naplnění klíčové aktivity

V období let 2018-2020 bylo nových ÚP, kteří navštívili projekt k získání informací o oddlužení, či k sepsání návrhu na oddlužení, celkem 60. Proplácení výpisů z Centrální evidence exekucí bylo využito pouze ve čtyřech případech. S ohledem na novelu insolvenčního zákona již totiž není třeba závazky zjišťovat a vyplňovat do té míry, co před novelou.

Z 60 účastníků projektu s překročenou bagatelní podporou čítá 56 s podaným návrhem, u čtyř podán návrh nebyl, ale bylo řešeno mimo jiné oddlužení. Mimo sledování překročení bagatelní podpory bylo zpracováno 60 kompletních návrhů na povolení oddlužení a podáno v monitorovacím období 2018-2020: 60.

Návrhů na povolení oddlužení bylo celkem podáno za období let 2018 – 2020: 60, z toho jich bylo ke 31.12.2020 povoleno 60, schváleno 46, 14 v procesu schvalování, nicméně ne u všech z nich došlo k překročení bagatelní podpory k tomuto datu. Deset z podpořených osob, u

kterých se podával návrh na povolení oddlužení potřebovalo tzv. smlouvu o důchodu pro nízký příjem.

U čtyř návrhů na povolení oddlužení se jedná o společný návrh manželů. Ze zbylých návrhů se jednalo o 30 mužů a 22 žen. Z 60 podaných návrhů bylo 15 podáno před novelou insolvenčního zákona. Klienti využívají podporu aktivity i po podání návrhu na oddlužení. Nejčastěji se jedná o neporozumění obsahu insolvenčního rejstříku, pomoc při komunikaci s insolvenčním správcem a vysvětlování obsahu listin od soudu a insolvenčního správce, pomoc při vyplňování dotazníků od insolvenčního správce a nahlašování změn.

3.8 Indikátor 80500: Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních)

Výchozí hodnotou tohoto indikátoru je 0,000, cílovou hodnotou pak 1 do 31.12.2020.

Cílem tohoto indikátoru je sepsání evaluační zprávy - interní. Dle klíčové aktivity 5 realizaci provede evaluátor. Zpráva bude zaměřena na popis klíčových bodů evaluace, zjištění k vlastnímu nastavení jednotlivých procesů, ověření vstupních a dělících kritérií pro systém předávání informací a spolupráce všech členů realizačního týmu, frekvence a metody sociální práce, vyplývajících závěrů a zejm. doporučení, která budou v souladu s legislativními podmínkami a vnitřními normami žadatele, příp. s návrhy na jejich adekvátní úpravy. Závěrečná evaluační zpráva dále zhodnotí, jaké jsou předpoklady a podmínky pro další implementaci, vývoj a šíření realizovaného řešení.

3.8.1 Současné naplnění indikátoru 80500

V současné chvíli je indikátor naplněn. Aktuálně jsou sepsány tyto dokumenty zabývající se průběhem a hodnocením projektu „Pryč s dluhy“:

- Monitorovací zpráva za období 1.1.2018 – 30.6.2018
- Monitorovací zpráva za období 1.7.2018 – 31.12.2018
- Průběžná evaluační zpráva za období 1.1.2018 – 31.12.2018
- Monitorovací zpráva za období 1.1.2019 – 30.6.2019
- Monitorovací zpráva za období 1.7.2019 – 31.12.2019
- Průběžná evaluační zpráva za období 1.1.2018 – 31.12.2019
- Monitorovací zpráva za období 1.1.2020 – 30.6.2020
- Závěrečná zpráva o realizaci (zahrnuje i období 1.7.2020 - 31.12.2020) – zpracovává se do termínu odevzdání
- Závěrečná evaluační zpráva za období 1.1.2018 – 31.12.2020

4 Celkové shrnutí projektu a doporučení

Celkově lze konstatovat, že lze projekt Pryč s dluhy definovat jako zdařilý, ačkoliv počet účastníků klíčové aktivity 1 nebyl naplněn. U ostatních jednotlivých klíčových aktivit došlo k překročení či naplnění počtu původní nastavené hranice klientů a celkově tak bylo podpořeno za celé monitorovací období 1151 osob s bagatelní podporou a 60 více jak bagatelní podporou.

Ukázalo se jako primární dlouhodobá podpora účastníků projektu v rámci dluhové oblasti, což vyplývá z počtu opakovaných konzultací. S ohledem na současnou celostátní situaci v souvislosti s pandemií Covid 19 se ukázalo jako důležité rozložení jednotlivých klíčových aktivit, kdy byť ubylo kontaktů u odloučených pracovišť v Boleticích nad Labem a Starém Městě, přibylo dotazů v rámci internetové poradny. Nejvíce využívaným pak bylo právě pracoviště v Boleticích nad Labem, které bylo umístěno v děčínské lokalitě nejvíce postižené chudobou. Do budoucna by bylo vhodné toto pracoviště udržet a to právě z důvodu jeho umístění přímo v Boleticích nad Labem. Občané této lokalit totiž nejen, že obecně žijí v chudobě, ale častokrát nemají ani minimální finanční prostředky na to, aby se dostavili do hlavní Občanské poradny sídlící v centru města.

Co se týče internetového poradenství, i tuto aktivitu by bylo vhodné do budoucna zařadit jako jednu z nabízených služeb občanské poradny, jejímž prostřednictvím mohou lidé anonymně zasílat své dotazy a díky odpovědím se alespoň informovat o možnostech řešení situace, která je tíží.

Co se týká klíčové aktivity workshopy, ukázalo se, že se staly vhodným prostředkem k informování o různých problematikách nejen pro jednotlivé občany, ale taktéž například pro pracovníky v sociálních službách, kteří byli přítomni se svými klienty a kteří jsou zaměstnáni nebo žijí v lokalitě Boletice nad Labem. I tento způsob informovanosti skrze pracovníky v sociálních službách lze využít k další informovanosti a dostupnosti informací pro sociálně potřebné.

Z dlouhodobého hlediska je těžké momentálně určit dlouhodobou míru přínosu pro účastníky projektu v jednotlivých oblastech, neboť i u oddlužení, kde došlo k podání návrhů na oddlužení, nelze v relativně brzké době po podání s jistotou konstatovat, že se situace účastníků projektu/osob podpořených dlouhodobě zlepší. Primárně oddlužení bude skončeno až několik let po skončení projektu. Sekundárně pak nelze zajistit, že i přes momentální kladný přínos projektu pro každého z účastníků projektu bude jeho efekt dlouhodobý. To s ohledem na proměnlivost životů každého z nás, kde působí mnoho různých aspektů, jako je nemoc, ztráta zaměstnání, proměnlivost ekonomiky v současné době

pandemie, atd. Lze však říci, že by bylo vhodné alespoň výše popsané aktivity udržet dlouhodobě, protože se ukázaly minimálně v lokalitě Boletice nad Labem jako potřebné.

Doporučení:

Klíčová aktivita č. 1

- Snaha o zajištění možnosti dlouhodobě udržet odloučené pracoviště v Boleticích nad Labem beze změny

Klíčová aktivita č. 3

- Snaha o zajištění možnosti dlouhodobě udržet a zařadit mezi možnosti kontaktování OP Děčín skrze internetové poradenství

Přílohy:

Příloha č. 1: KA1 - sebehodnocení k dluhové situaci

Příloha č. 2: KA1 - dotazníkové šetření OSP

Příloha č. 3: KA2 - Úvodní otázky – workshop 1-4

Příloha č. 4: KA2 - Úvodní dotazník – workshop 1-4 – pozorování

Příloha č. 5: KA2 - Dotazníkové šetření – workshop – 5-8

Příloha č. 6: KA4 – Dotazník k mapování dluhové situace klienta

Příloha č. 7: KA3 – Dotazník spokojenosti